

## **Тренинг Филиппа Рязанова «Экспертные продажи для опытных менеджеров»**

### **Введение**

Данный тренинг разработан для сотрудников, имеющих опыт в продажах. Он нацелен на повышение уровня экспертности участников, увеличение объёмов продаж и рост маржинального дохода с каждой сделкой. В программе тренинга даны инструменты и алгоритмы для увеличения эффективности менеджеров в условиях конкурентных продаж.

### **Цели обучения**

- Развить коммуникативные навыки менеджеров по продажам.
- Отработать навыки, способствующие эффективным продажам.
- Сформировать активную позицию в работе с клиентами.
- Повысить эффективность менеджеров и увеличить продажи.

### **Ожидаемые результаты участников тренинга**

- Научатся выяснять потребности клиентов.
- Сумеют применять техники «СПИН» и «CIGAR».
- Усовершенствуют навыки презентации и аргументации.
- Будут уметь работать с возражениями клиентов.
- Смогут правильно формировать восприятие клиента.

### **В программе тренинга**

#### **Профессиональный имидж при ведении переговоров в продажах.**

- Представление об имидже.
- ✓ Имидж работает или на тебя, или против тебя.
- ✓ Примеры положительного и отрицательного имиджа.
- ✓ Эффект ореола.
- ✓ Демонстрация на примерах из практики.
- ✓ Яркие метафорические образы для максимального воздействия на аудиторию.
- Необходимость формирования имиджа для успешного ведения переговоров.

- ✓ Что такое профессиональный имидж.
- ✓ Имиджевые психотехники и методики.
- ✓ Эффективные имиджевые технологии.

#### **Умение настроиться на переговоры.**

- Составляющие невербального воздействия при переговорах.
  - ✓ Как мы выглядим.
  - ✓ Внешний вид.
  - ✓ Мимика.
  - ✓ Взгляд.
  - ✓ Одежда.
  - ✓ Аксессуары.
  - ✓ Причёска.
  - ✓ Жесты.
- Составляющие вербального воздействия при переговорах.
  - ✓ Как мы говорим.
  - ✓ Особенности голоса.
  - ✓ Паузы.
  - ✓ Высота голоса.
  - ✓ Тон.
  - ✓ Тембр.
  - ✓ Скорость речи.
  - ✓ Секреты актёрского мастерства при необходимости настройки на нужный голос.
- Методы создания необходимого невербального воздействия.
- Понятие об эмоциональном интеллекте.

#### **Особенности проведения переговоров на уровне руководителя. Формирование партнёрских отношений.**

- Баланс между открытостью, прямотой и умением применять манипулятивные техники.
- Чувство меры при применении приёмов продаж в работе на уровне руководителя.

- Нацеленность на результат.
- Стратегии проведения переговоров на уровне руководителя.
- Метод «ИКШ».
- Метод «Детализация».
- Метод последовательного приближения.
- Тактические приёмы ведения переговоров.

#### **Выяснение потребностей клиента и его критериев выбора.**

- Методы активного слушания.
- Воронка вопросов.
- Метод «СПИН».
- Метод «CIGAR».
- Метод «ИСИДА».

#### **Эффективная презентация и аргументация.**

- Соотношение целей презентации и ожиданий клиента: определение содержания презентации.
- Основные этапы презентации: введение, основная часть, заключение.
- Имидж информационного сообщения.
- Имидж достоверности.
- ✓ Ссылка на документы.
- ✓ Ссылка на свидетелей.
- Детализация информации.
- Методы эффективной презентации.
- Четыре метода создания ценности продукта/услуги/компании.
- Методы аргументации.
- Банк аргументов.
- Выявление конкурентных преимуществ компании.

#### **Обработка возражений.**

- Причины возникновения возражений.
- Алгоритм работы с возражениями.

- Инструменты обработки возражений.
  - ✓ «Да, но...»
  - ✓ «Именно поэтому...»
  - ✓ Задать вопрос - «С чем сравнивали?»
  - ✓ Сравнить по пунктам: как платит, какой объём и так далее.
  - ✓ Подмена - «Я правильно понял?», «Насколько я понял».
  - ✓ Деление - «Выход продукта из этого сырья больше».
  - ✓ История.
  - ✓ «А разве не важнее?»
  - ✓ Метафора.
  - ✓ Сведение к абсурду.
  - ✓ Ссылка в прошлое.
  - ✓ Будущее.
  - ✓ Ссылки на нормы.
  - ✓ Завышенная планка.
  - ✓ Убрать недостатки ценой преимуществ.
  - ✓ Дать попробовать.
  - ✓ Прививка от возражений.
  - ✓ Рефрейминг.
  - ✓ «А что могло бы Вас убедить, несмотря на ...?»
  - ✓ «Думал-Думаю-Понял».
- Банк возражений.

#### **Торг и переговоры цене. Завершение продажи.**

- Алгоритм переговоров о цене.
- Аргументация при торге.
- Инструменты ценового прессинга.
- Методы завершения продажи.

#### **Методы проведения**

Практика, видео, разбор и анализ, упражнения «Ценовая аргументация», «Презентация компании», Презентация товара».

### **Формат тренинга**

- Два дня: с 10:00 до 18:00.
- Ежедневно два кофе-брейка: по 15-20 минут.
- Ежедневно обеденный перерыв: 60 минут.

### **Дополнительно**

Тренинг ведёт Филипп Рязанов - бизнес-тренер, практик с опытом личных продаж более 15 лет. Эксперт в области сложных логистических услуг, товаров FMCG и закупок. Разработчик авторских тренингов «Управление закупками и проведение тендеров по 223 и 44 ФЗ» и «Эффективные продажи и коммуникации для опытных торговых представителей».

Филипп является специалистом по проведению маркетинговых мероприятий для продвижения бренда и увеличения доли на рынке. География тренингов и семинаров: Германия, Бельгия и более 20 городов России и СНГ.